



پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان

کد فرم: SM-FO-21-02

تاریخ:

نام مشتری :

آدرس:

تلفن:

امتیازها (۰ کمترین امتیاز و ۱۰ بیشترین امتیاز است)											شاخص ها	ردیف
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	کیفیت محصولات ایرانول چقدر رضایتبخش است ؟	۱
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	بسته بندی محصولات ایرانول چقدر رضایتبخش است ؟	۲
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	محصولات ایرانول چقدر در دسترس هستند؟	۳
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	میزان رضایت شما از قیمت محصولات ایرانول چقدر است؟	۴
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	آیا از نحوه تخفیفات شرکت ایرانول رضایت دارید؟	۵
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	از نحوه پرداختهای مالی خود به شرکت ایرانول چقدر رضایت دارید؟	۶
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	محل توزیع محصولات شرکت ایرانول چقدر برای شما مناسب است ؟	۷
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	آیا از زمانهای دسترسی به کارشناسان فروش شرکت ایرانول رضایت دارید؟	۸
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	نحوه دسترسی به کارشناسان فروش شرکت ایرانول چقدر رضایتبخش است ؟	۹
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	میزان رضایت شما از نحوه خدمت رسانی توزیع کنندگان شرکت ایرانول چقدر است ؟	۱۰
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	کیفیت خدمات ارائه شده شرکت ایرانول تا چه حد رضایت شما را برآورده کرده است ؟	۱۱
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	خدمات شرکت ایرانول چه اندازه قابل اطمینان هستند ؟	۱۲
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	آیا از اشتیاق و تمایل کارکنان در ارائه خدمات به شما رضایت دارید ؟	۱۳
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	میزان رضایت شما از مهارت و تسلط فنی و ارتباطی کارکنان چقدر است ؟	۱۴
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	چقدر با این جمله موافقت میکنید؟ "شرکت نفت ایرانول یک شرکت شناخته شده است"	۱۵
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	چقدر از عملکرد شرکت نفت ایرانول در مقایسه با رقبای رضایت دارید؟	۱۶
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	آیا شرکت نفت ایرانول از اعتبار و ضمانت کافی برخوردار است؟	۱۷
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	تجربیات گذشته شما از شرکت نفت ایرانول چقدر رضایتبخش است ؟	۱۸
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	انتظارات شخصی شما تا چه اندازه توسط شرکت نفت ایرانول برآورده می شود؟	۱۹
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	چقدر احتمال دارد مجدداً از محصولات شرکت نفت ایرانول خرید کنید ؟	۲۰
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	چقدر احتمال میدهید محصولات شرکت نفت ایرانول را به دیگران توصیه کنید ؟	۲۱
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	چقدر با این جمله موافقت میکنید؟ "در صورتیکه محصولات ایرانول افزایش قیمت داشته باشد باز هم از این شرکت خرید می کنم"	۲۲
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	در صورت داشتن شکایت در گذشته، چقدر از کیفیت پاسخگویی و رسیدگی به شکایات شرکت نفت ایرانول رضایت دارید؟	۲۳
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	چقدر از کیفیت اطلاعات ارائه شده در مورد محصولات شرکت نفت ایرانول و ویژگیهای آن رضایت دارید؟	۲۴

برای افزایش رضایتمندی از ایرانول چه پیشنهاداتی دارید؟